Curso de Agente Comercial

Módulo Actividad de Venta Técnica

- Comportamientos de compra y venta
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente
- Métodos de venta
- Etapas de la venta
- Unidad Didáctica 8: **Negociación comercial**
- Seguimiento de ventas

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

En el proceso negociador,

una parte expone estratégicamente sus argumentos y concesiones para hacer frente a las objeciones de la otra parte y conducir el proceso hacia la consecución de un acuerdo satisfactorio para ambas.

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

El proceso negociador consta de tres etapas:

- Preparación
- Desarrollo
- Seguimiento

Todas ellas son imprescindibles para alcanzar el objetivo final: *el acuerdo*

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

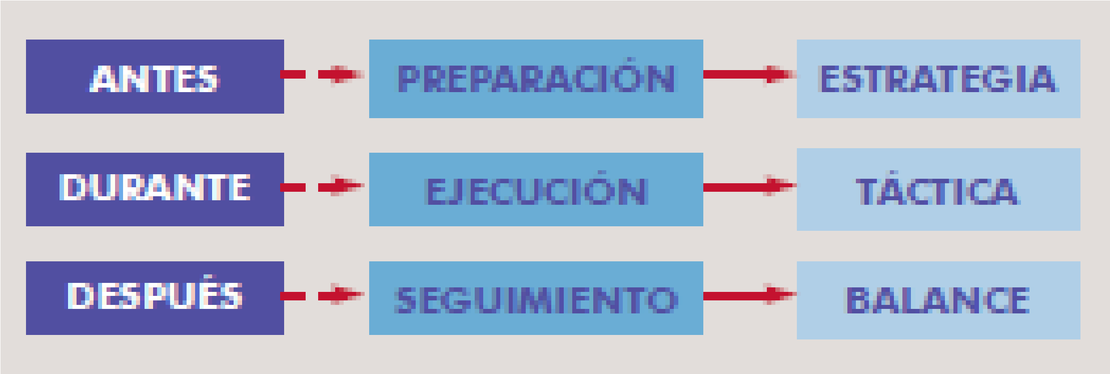
Todas las etapas son igualmente necesarias,

- Es importante lo que ocurre antes, durante y después del proceso negociador
- Se tiende a creer que lo único importante es el desarrollo de la negociación
- Una negociación no preparada es el principio de una derrota

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Todas las etapas son igualmente necesarias,



Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Todas las etapas son igualmente necesarias,

- Estrategia, arte o técnica de combinar diferentes medios y líneas de actuación que tiene la empresa para alcanzar los objetivos marcados.

- Táctica, adaptación permanente de la estrategia a las condiciones y desarrollo del proceso negociador para conseguir los objetivos previstos.

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Preparación del proceso negociador,

- La parte negociadora que mejor desarrolle esta etapa partirá con una posición inicial más ventajosa a la hora de negociar

- Consiste en acumular la máxima información de calidad sobre el asunto a negociar sobre la otra parte y sobre nosotros mismos

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Preparación del proceso negociador,

- La preparación determinará la estrategia a seguir en la negociación
- A mayor y mejor información más posibilidades de escoger la estrategia acertada
- La etapa de preparación pasa por las siguientes fases:
  · Recogida de información
  · Inventario de bazas
  · Fijación de objetivos

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Preparación del proceso negociador,

- Recogida de información, es muy importante obtener información sobre el oponente

    · Quiénes son:
        - Qué tipo de empresa es, qué posición ocupa en el mercado,..
        - Capacidad y autoridad de la persona con la que vamos a negociar
        - Si el oponente no tiene poder de decisión la negociación fracasará

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Preparación del proceso negociador,

- Recogida de información, es muy importante obtener información sobre el oponente

  · Filosofía de la empresa con la que se va a negociar,
    - Averiguar qué objetivos pretenden
    - Si desean controlar más mercado, obtener más beneficios, más imagen, mejorar calidad o servicio,..
    - Si solo se trata de salvar el trámite, indiferencia

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Preparación del proceso negociador,

- Recogida de información, es muy importante obtener información sobre el oponente

  · El estilo negociador que tiene esa empresa,
    - La manera en que esa empresa adopta sus decisiones corporativas
    - Cómo han resuelto otras negociaciones (histórico)
    - Su manera de actuar frente a situaciones similares

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Preparación del proceso negociador,

- Recogida de información, es muy importante obtener información sobre el oponente

  · Dónde obtener esta información
    - Publicaciones profesionales del sector
    - Organismos públicos, Cámaras de Comercio, Registros,..
    - Contactos profesionales de la competencia
    - Colegas de profesión

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Preparación del proceso negociador,

- Inventario de bazas, relación de puntos fuertes y débiles

  · Elaborar una relación completa y precisa de nuestras fortalezas y debilidades
  · Cada debilidad dará lugar a una estrategia para contrarrestarla

  · Al mismo tiempo realizaremos esta labor análisis con el competidor
  · Es importante delimitar hasta donde podrían ceder por la importancia del acuerdo
  · Cuánto necesitan nuestra oferta, producto, servicio,..

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Preparación del proceso negociador,

- Objetivos que se desean alcanzar,
    - · Definirlos antes de iniciar la negociación
    - · Delimitar cuáles son las razones que nos llevan a iniciar el proceso
    - · Qué queremos conseguir, objetivos realistas y accesibles
    - · Cuál es el margen mínimo por debajo del cuál no podemos seguir negociando
    - · Qué pasa si no se alcanza el acuerdo, evaluar otras alternativas, plan B,..
    - · Características de los objetivos: reducidos, medibles, concretos y alcanzables

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Presentación de las propuestas
  · Cálculo de la distancia real entre las partes
  · Negociación
  · Acuerdo

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Presentación de las propuestas,
    - Cada interlocutor expone sus deseos y pretensiones de la otra parte
    - Atentos a lenguaje verbal y NO verbal
    - Evitar los monólogos, practicar la escucha activa
    - Se obtienen las primeras impresiones del proceso
    - Obtener la confianza de la otra parte

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

· Calcular las distancias entre ambas partes,
- Valorar los extremos entre lo que pretende uno y ofrece el otro
- Examinar las necesidades de cada interlocutor
- Valorar los beneficios y ventajas de las soluciones aportadas al proceso
- Sopesar y buscar un equilibrio entre cesiones y concesiones
- Se establecen las *"reglas de juego"*

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:
    - · Negociación y alternativas,
        - Se utilizan argumentos para persuadir al oponente de:
            - · los beneficios ofrecidos en la oferta
            - · las desventajas si no acepta el acuerdo
        - Se plantean objeciones, argumentos y alternativas de ambas partes
        - Mantener una actitud constructiva y de flexibilidad en los inicios

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Negociación y alternativas,
    - A medida que avanza la negociación mostrar firmeza en asuntos principales
    - A cada cesión nuestra debe haber una concesión de la otra parte
    - De lo contrario mostraremos debilidad en el proceso
    - Si no ofrece concesión alguna condicionemos nuestra cesión
    - La fase de preparación es fundamental para negociar con éxito

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Acuerdo,
    - Situación en que ambas partes aceptan unas determinadas condiciones
    - Solo se puede llegar a este punto después de las fases anteriores
    - Se debe elegir el momento en que la predisposición sea propicia al acuerdo
    - El interés en el acuerdo y en la propia negociación sufre altibajos durante el proceso negociador

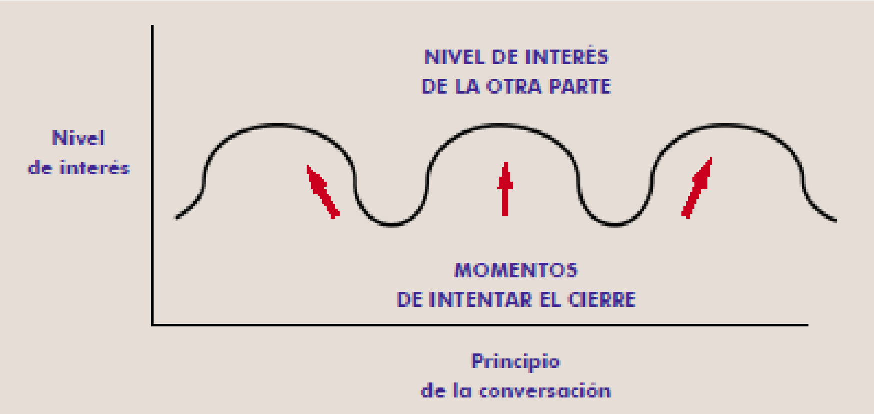
Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

· Acuerdo,



Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Acuerdo,
    - No dejar pasar la oportunidad cuando el interés está alto
    - La oportunidad de acuerdo puede llegar en cualquier momento
    - Durante la negociación los interlocutores emiten “señales” de aceptación
    - Señales: pedir detalles, preguntar por fechas, años de garantía, condiciones,.

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

· Acuerdo,
- Estimular al acuerdo con una frase alternativa
  · *"¿quiere que hagamos esto o prefiere aquello otro?"*
- No plantear una pregunta cerrada
  · *"¿entonces estamos de acuerdo?"*
- Nos encontraremos ante un problema si la respuesta es:
  · *"NO"*

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

· Acuerdo,
- El hecho que la otra parte se interese por detalles de la operación indica que está camino de tomar una decisión positiva sobre el acuerdo
- No se debe presionar en exceso al oponente nos arriesgamos al abandono
- Una vez alcanzado un acuerdo es conveniente cerrarlo por escrito

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Seguimiento de la negociación
    - Es necesaria esta fase tanto si se alcanzó el acuerdo como si no
      - NO hay acuerdo
        · No abandonar el negocio por un primer proceso infructuoso
        · Revisar las condiciones y estudiar mejorarlas o acercar posturas
        · Con el paso de algún tiempo los condicionantes pueden variar

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Seguimiento de la negociación
    - Es necesaria esta fase tanto si se alcanzó el acuerdo como si no
      - HAY acuerdo
        · No dar el trabajo por concluido, más bien acaba de empezar
        · El fin no es firmar el acuerdo sino cumplir su contenido
        · Suministrar el pedido: en volumen, tiempo, servicio,..
        · El seguimiento del acuerdo sirve para controlar su cumplimiento

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Seguimiento de la negociación
  - La desviación entre lo acordado y lo cumplido da lugar a tres situaciones:
    · Cuestionamiento
    · Ruptura
    · Conflicto

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

    · Seguimiento de la negociación
        - La desviación entre lo acordado y lo cumplido da lugar a tres situaciones:
            · Cuestionamiento,
                - buscar soluciones pacíficas a las desviaciones
                - se re-negocia aquel aspecto causante de la diferencia
                - se modifica el acuerdo original añadiendo nuevas cláusulas

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Seguimiento de la negociación
    - La desviación entre lo acordado y lo cumplido da lugar a tres situaciones:
      · Ruptura,
        - Las partes no intentan nada finalizando la relación
        - El incumplimiento por alguna o por las dos partes del acuerdo
        - Esta situación se constata pero generalmente no se llega a declarar
        - Situación peligrosa por lo inconcreto de su final

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

- El desarrollo de la negociación pasa por las siguientes fases:

  · Seguimiento de la negociación
  - La desviación entre lo acordado y lo cumplido da lugar a tres situaciones:
    · Conflicto,
    - Las partes quieren buscar soluciones pero no por la vía pacífica
    - Vía contenciosa judicial, utilizar los servicios de los tribunales
    - Vía arbitral, confían la misión en alguien de confianza para ambos

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Desarrollo del proceso negociador, se pasa de distanciamiento al acercamiento

· Seguimiento
de la negociación

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Táctica, manera de proceder a partir de una estrategia para obtener una ventaja

- Las mejores tácticas se enmarcan dentro del contexto *"yo gano-tu ganas"*
- Las tácticas se utilizan para conseguir posiciones de ventaja en una negociación
- Durante el proceso ambas partes emplearán tácticas para variar *"la posición"* del otro
- La táctica se elige en función de los puntos fuertes y débiles, nuestros y contrarios

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Táctica, manera de proceder a partir de una estrategia para obtener una ventaja

- Arma secreta (as en la manga)
  - · Consiste en mantener una posición clara durante toda la negociación
  - · Se reserva uno argumento importante para exponerlo solo si es necesario
  - · Se pretende sorprender a la otra parte en un momento de "*atasco*", conflicto o hacia el final de la negociación

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Táctica, manera de proceder a partir de una estrategia para obtener una ventaja

- Falsa pista

 · Se trata de aceptar condiciones que en principio habíamos negado
 · Consiguiendo distraer otras cuestiones más importantes

 · Ej. el cliente se centra en la forma de pago a 90 en lugar de 60 y después de hacernos de rogar aceptamos distrayéndole de pedir un descuento mayor con el que si veríamos comprometida la negociación

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Táctica, manera de proceder a partir de una estrategia para obtener una ventaja

- Cambio de tema
  - Parecida a la anterior
  - Consiste en desviar la atención de la otra parte hacia cuestiones menores

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Táctica, manera de proceder a partir de una estrategia para obtener una ventaja

- Pequeños pasos
  - · Consiste en no presentar de golpe la totalidad de lo que queremos conseguir
  - · Iremos paso a paso, por asuntos, presentando, negociando y acordando
  - · Se consiguen acuerdos parciales que facilitan el éxito final del proceso
  - · No se presentan todos los puntos del acuerdo como un BLOQUE

José Abellón

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Táctica, manera de proceder a partir de una estrategia para obtener una ventaja

- Algo por algo
  - · Consiste en no dar algo a cambio de nada
  - · Siempre se ha de buscar una contraprestación a cada concesión otorgada
  - · Buscar un equilibrio dentro del marco *"ganar-ganar"* y no *"tu ganas-yo pierdo"*

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Táctica, manera de proceder a partir de una estrategia para obtener una ventaja

- Autoridad limitada
  - Se trata de manifestar a la otra parte en un momento dado que tenemos suficiente autorización para aceptar su propuesta
  - Se consigue limitar el alcance de sus exigencias
  - Previamente informarse del nivel de autoridad de la otra parte
  - A veces puede ser contraproducente. En adelante nos desacredita

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Táctica, manera de proceder a partir de una estrategia para obtener una ventaja

- Regateo
  - · Táctica desacreditada en la actualidad
  - · Suele girar en torno al precio
  - · A veces puede llegar a la ruptura negociadora

Negociación comercial

Negociación
Proceso · Etapas · Tácticas

Táctica, manera de proceder a partir de una estrategia para obtener una ventaja

- Presión
  - · Se usa como táctica final (cobros, recobros o impagos)
  - · Como último recurso y/o propuesta para resolver el problema
  - · Si se adopta hay que estar seguro de poder llegar hasta el final
  - · Puede ser presión tajante sin ser brutal, recuerda que el objetivo es negociar y no una demostración de poder
  - · No caer en el error de "*Pedro y el lobo*"

Módulo Actividad de Venta Técnica

- Comportamientos de compra y venta
- Psicología aplicada a la venta
- Comunicación y empresa. Técnicas aplicadas
- Metodología de conocimiento del producto
- Metodología de conocimiento del cliente
- Métodos de venta
- Etapas de la venta
- Negociación comercial
- Seguimiento de ventas

Unidad Didáctica 8: